



# PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE RELACIONES  
PÚBLICAS





## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### ÍNDICE

<b>I.- Introducción</b> .....	<b>2</b>
<b>II.- Objetivo del Manual</b> .....	<b>3</b>
<b>III.- Marco Jurídico</b> .....	<b>4</b>
<b>IV.1. Organización de Eventos Oficiales</b> .....	<b>5</b>
IV.1.II.- Objetivo del Manual .....	5
IV.1.II.- Políticas de Operación .....	6
IV.1.III.- Descripción Narrativa .....	7
IV.1.IV.- Diagrama de Flujo .....	8
<b>IV.2. Actualización del Directorio de los Tres Poderes de Gobierno</b> .....	<b>10</b>
IV.2.I.- Objetivo del Procedimiento.....	10
IV.2.II.- Políticas de Operación .....	11
IV.2.III. Descripción Narrativa .....	12
IV.2.IV. Diagrama de Flujo .....	13
<b>IV. 3. Envío de Felicitaciones por Onomásticos</b> .....	<b>14</b>
IV.3.I.- Objetivo del Procedimiento.....	14
IV.3.II.- Políticas de Operación .....	15
IV.3.III.- Descripción Narrativa .....	16
IV.3.V.Diagrama de Flujo .....	17
<b>IV.4. Envió Invitaciones de Eventos</b> .....	<b>19</b>
IV.4.I.- Objetivo del Procedimiento.....	19
IV.4.II.- Políticas de Operación .....	20
IV.4. III. Descripción Narrativa .....	21
IV.4.V. Diagrama de Flujo .....	22
<b>V.- Glosario Técnico</b> .....	<b>23</b>

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página:
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	1



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### I.- Introducción

El presente Manual se ha elaborado en cumplimiento de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo. Se empleará como base para construir, precisar y especificar las actividades y procedimientos que la Dirección de Relaciones Públicas debe desempeñar en el ejercicio de sus labores, con la finalidad de cumplir los modelos de calidad y eficiencia que toda Institución debe buscar.

La Dirección de Relaciones Públicas tiene la finalidad de garantizar los niveles de entendimiento, prioridad y colaboración entre los tres niveles de Gobierno y la comunidad vinculada al mismo, mediante la Promoción de las actividades del Poder Legislativo del Estado.

Así mismo, este Manual será revisado y actualizado cada tres años o cuando así lo disponga la Gran Comisión del Poder Legislativo, con el propósito de conservar su vigencia, aplicabilidad y adecuación a las necesidades Jurídicas y Legislativas de la Dirección o cuando surjan cambios en la Estructura Orgánica y/o reasignación de funciones y atribuciones al interior de la misma

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 2
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### II.- Objetivo del Manual

Fortificar la imagen institucional ante la proximidad con la Ciudadanía. Promover, relacionar y formalizar con los Diputados de la Legislatura, una imagen positiva y equivalente en las funciones que realicen.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 3
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### III.- Marco Jurídico

#### CONSTITUCIONES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

#### LEYES

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.

#### REGLAMENTOS

Reglamento para el Gobierno Interior de la Legislatura del Estado de Quintana Roo.

Reglamento de Comisiones del Poder Legislativo

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 4
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### IV.1. Organización de Eventos Oficiales

#### IV.1.I.- Objetivo del Manual

Presentar de manera clara y concisa los procedimientos de la Dirección de Relaciones Públicas para desempeñar de manera óptima y eficaz el ejercicio de sus funciones.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 5
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### IV.1. Organización de Eventos Oficiales

#### IV.1.II.- Políticas de Operación

- El Presidente de la Gran Comisión y Oficial Mayor darán la instrucción a la Dirección de Relaciones Públicas, para la organización de los eventos oficiales.
- Los Diputados integrantes de la Legislatura, solicitarán el apoyo de la Dirección de Relaciones Públicas para la organización de eventos dentro y fuera de las instalaciones del Poder Legislativo.
- Las Dependencias Administrativas y Legislativas que requieran del apoyo de la Dirección de Relaciones Públicas, deberán solicitarlo a la Presidencia de la Gran Comisión.
- Los eventos que organicen otras instancias dentro de las instalaciones del Poder Legislativo, deberán coordinarse con la Presidencia de la Gran Comisión y la Oficialía Mayor, para los detalles de la Logística.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 6
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS**

**IV.1. Organización de Eventos Oficiales**

**IV.1.III.- Descripción Narrativa**

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento de Trabajo Clave	Original y /o Copias
I	Oficial Mayor Presidencia	Da instrucción a la Dirección de Relaciones Públicas, para organizar evento oficial.		
II	Dirección de Relaciones Públicas	Recibe instrucción y Elabora (en su caso) invitaciones) y lista de invitados.	Invitación	Impresa
III		Diseño de Invitaciones en coordinación con la Presidencia y la Oficialía Mayor.	Invitaciones Lista de invitados	Original
IV		Turna para su aprobación las invitaciones y lista de invitados.	Invitaciones Lista de Invitados	Original
V		Recibe autorización y/o cambios a las invitaciones y lista.		
VI		Realiza la entrega de las invitaciones.		
VII		Confirma la asistencia de los invitados vía telefónica.	Croquis	Original
VIII		Organiza el croquis para los lugares de los invitados "El día del evento".	Croquis	Original
IX		Recibe a los invitados, y los lleva a ocupar sus lugares.		
X		Realiza informe de número de invitados que llegaron al evento	Informe	Original
XI		Documenta el Evento.	Expediente	Original
<b>"FIN DEL PROCEDIMIENTO"</b>				

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 7
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

IV.1. Organización de Eventos Oficiales

IV.1.IV.- Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 8
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS**



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 9
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### IV.2. Actualización del Directorio de los Tres Poderes de Gobierno

#### IV.2.I.- Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada las funciones para la Actualización del Directorio de los Tres Poderes de Gobierno.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 10
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### IV.2. Actualización del Directorio de los Tres Poderes de Gobierno

#### IV.2.II.- Políticas de Operación

- La Dirección de Relaciones Públicas, mantendrá actualizado el Directorio de Funcionarios y de los tres Poderes de Gobierno.
- La Presidencia de la Gran Comisión y la Oficialía Mayor indicará a la Dirección de Relaciones Públicas para prever el envío de felicitaciones por onomásticos a funcionarios de los tres poderes de gobierno, y del Poder Legislativo.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 11
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### IV.2. Actualización del Directorio de los Tres Poderes de Gobierno

#### IV.2.III. Descripción Narrativa

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento clave	Original y/o Copias
I.	Presidente de la Gran Comisión Oficialía Mayor	Se da el cambio de una Legislatura o del periodo de gobierno. "Pasa el Tiempo" Instruye a la Dirección de Relaciones Públicas para actualizar el Directores de funcionarios de los tres poderes de Gobierno.		
II.	Dirección de Relaciones Públicas	Recibe la Instrucción y verifica en los Páginas Web de cada Dependencia de Gobierno si están publicados los Directorios de los Funcionarios.	Base de Datos	
III.		Si están publicado los descarga directamente de la Página de la Dependencia y registra el Directorio en la Base de datos de la Dirección de Relaciones Públicas.	Directorio Digital	
IV		Si no están publicado, realiza llamada a la Dependencia para solicitarlo.		
V		Teniendo todos los datos integra el Directorio de Funcionarios de los tres poderes de Gobierno.		
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 12
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### IV.2. Actualización del Directorio de los Tres Poderes de Gobierno

#### IV.2.IV. Diagrama de Flujo



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 13
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### IV. 3. Envío de Felicitaciones por Onomásticos

#### IV.3.1.- Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada las funciones para el Envío de Felicitaciones por Onomásticos.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 14
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### IV. 3. Envío de Felicitaciones por Onomásticos

#### IV.3.II.- Políticas de Operación

- La Dirección de Relaciones Públicas, mantendrá actualizado el Directorio de Funcionarios y trabajadores del Poder Legislativo.
- La Dirección de Relaciones Públicas recibirá de la Oficialía Mayor el Directorio de la Presidencia, de los Diputados y funcionarios del Poder Legislativo para prever el envío de las tarjetas de felicitaciones por onomásticos.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 15
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS**

**IV. 3. Envío de Felicitaciones por Onomásticos**

**IV.3.III.- Descripción Narrativa**

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento clave	Original y /o Copias
I.	Presidencia de la Gran Comisión Oficialía Mayor Diputados	Instruye a la Dirección de Relaciones Públicas, la elaboración de tarjetas de felicitaciones a Diputados, Funcionarios, trabajadores del Poder Legislativo, así como de los tres poderes de gobierno.		
II.	Dirección de Relaciones Públicas	Recibe instrucción y da seguimiento a las fechas de los onomásticos. "Pasa el Tiempo"	Directorio Digital	
III.		Elaboración y diseño de las tarjetas de felicitaciones del mes (funcionario del congreso del Estado y/o Funcionario de Gobierno) y Turna para su Firma a Presidencia, Diputados y/o Oficialía Mayor.	Tarjeta de felicitación	Original
IV	Presidente de la Gran Comisión Oficialía Mayor Diputados	Firma tarjetas de felicitaciones y Turna a Relaciones Públicas. "Pasa el Tiempo"	Tarjeta de felicitación	Original
V	Dirección de Relaciones Públicas	Entrega tarjeta de felicitaciones de onomásticos del personal del Poder Legislativo y/o Funcionarios de Gobierno	Tarjeta de felicitación	Original
VI		Elabora informe de las tarjetas entregadas en el mes. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	Informe	Original

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 16
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS**

**IV. 3. Envío de Felicitaciones por Onomásticos**

**IV.3.IV. Diagrama de Flujo**



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 17
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### PROCEDIMIENTO ENVIO DE FELICITACIONES POR ONOMÁSTICOS

Elabora informe de las tarjetas entregadas en el mes.



Dirección de  
Relaciones Públicas

“FIN DEL PROCEDIMIENTO”

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 18
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### IV.4. Envío Invitaciones de Eventos

#### IV.4.I.- Objetivo del Procedimiento

Presentar de manera Ordenada, Secuencial y Detallada las funciones para el Envío de Invitaciones de Eventos.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 19
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### IV.4. Envió Invitaciones de Eventos

#### IV.4.II.- Políticas de Operación

- La Dirección de Relaciones Públicas, mantendrá actualizado el Directorio de los Tres Poderes de Gobierno, así como de Asociaciones Civiles, Gubernamentales, y otros Organismos.
- La Dirección de Relaciones Públicas recibirá de la Presidencia de la Gran Comisión, Oficialía Mayor y/o Diputados la lista de invitados a los eventos previamente autorizada para el envío de las invitaciones.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 20
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS**

**IV.4. Envió Invitaciones de Eventos**

**IV.4. III. Descripción Narrativa**

Número de Función	Dirección (Responsable)	Descripción de la Función	Documento clave	Original y /o Copias
I.	Presidencia de la Gran Comisión Oficialía Mayor	Turna a la Dirección de Relaciones Públicas, las invitaciones y lista de invitados autorizados.	Invitaciones	Originales
II.	Dirección de Relaciones Públicas	Realiza la entrega de las invitaciones en cada de una de las Dependencias de Gobierno y demás instancias	Invitaciones	Originales
		"Pasa el Tiempo"		
III.		Confirma la recepción de las invitaciones, así como la asistencia de los invitados	Lista de invitados	Original
		"Pasa el Tiempo"		
IV		Una vez que termina el evento Elabora informe de las invitaciones entregadas y los invitados que llegaron al evento.	Informe	Original
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 21
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS**

**IV.4. Envío de Invitaciones de Evento**

**IV.4.IV. Diagrama de Flujo**



Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 22
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### V.- Glosario Técnico

#### **Directorio:**

Lista de nombres y direcciones de empresas, profesionales, instituciones, etc., generalmente en orden alfabético.

#### **Evento:**

El término evento proviene del latín eventus, es un suceso de importancia que se encuentra programado.

#### **Felicitación:**

Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por una cosa agradable o feliz que le ha ocurrido a otra persona.

#### **Onomástico:**

Es el día en que, según el santoral católico, es festividad del santo en honor del cual se le puso el nombre a alguien. Es muy común que este término se emplee como sinónimo de cumpleaños, pero esta palabra se refiere al listado de los nombres del santoral, por lo que no son sinónimos.

#### **Pasa el Tiempo:**

Se aplica en los diagramas flujo para determinar los tiempos que se esperan de una actividad a otra dentro del Procedimiento.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 23
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

### **Presidencia:**

Es el Titular del Poder Legislativo.

### **Manual de Políticas y Procedimientos:**

Es un documento que tiene como propósito fundamental integrar en forma ordenada las normas y actividades que se deben realizar para que se opere de acuerdo a las necesidades de la empresa, además de proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados.

### **Oficialía Mayor.**

Es la Dirección que regula las operaciones de las Direcciones Administrativas y Financieras del Poder Legislativo

### **Relaciones Públicas:**

Actividad que se realiza, para mejorar las relaciones interpersonales de los dirigentes de una institución y su capital humano.

Fecha de Emisión:	30/01/2012	Fecha de Actualización	20/12/2017	Página: 24
Fecha de Vigencia:	05/09/2019	Número de Revisión	4	